

居宅介護支援契約重要事項説明書

令和6年4月1日現在

1 事業所の概要

事業所名	医療法人翔友会 さわやか介護支援センター
所在地	〒444-0815 岡崎市羽根町陣場 173
事業者指定番号	2372100285
管理者・連絡先	牧原 康世 0564-57-1221
サービス提供地域	岡崎市、幸田町 安城市 豊田市

2 事業所の職員の職種及び勤務体制

職種	勤務体制及び人員
管理者	常勤 1人
介護支援専門員	常勤 4人 非常勤 0人

3 営業時間

営業日・営業時間	平日 午前9時00分～午後5時30分 祝祭日 午前9時00分～午後5時30分
----------	---

(注) 原則として土・日曜日及び年末年始(12月30日～1月3日)は定休日としますが、留守番電話転送により、24時間常時連絡が可能な体制としています。

4 当社のサービスの方針等

利用者の立場に立ち、介護保険下での最大の援助と、保険外のサービスをも導入しながら利用者、家族ができる限り快適に暮らせるよう援助する。

5 提供する居宅介護支援サービスの内容

契約書本文第4条～第7条に定めるお客様に提供するサービスの内容は次のとおりです。

- 事業者(居宅介護支援事業者)は、利用者が自宅において日常生活を営むために必要なサービスを適切に利用できるよう、利用者の心身の状況等を勘案して、利用するサービスの種類及び内容、担当する者等を定めた居宅サービス計画を作成、利用者及び家族の同意をいただきます。そのうえで当該計画に基づいてサービス提供が確保されるよう事業者等との連絡調整その他の便宜の供与を行います。
- 居宅介護支援にあたっては、利用者の心身の状況、置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切なサービスが多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう努力いたします。また、利用者やその家族は、複数のサービス提供事業所の紹介を求めることや当該事業所をケアプランに位置づけた理由を求めることが可能です。また、当事業者が紹介しているサービス事業所の割合についても、お知らせいたします。
- 居宅介護支援にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、提

- ① 初めて利用時や家族構成、心身の状況等によって、初回加算等を加算させていただきます。但し、加算を算定した場合でも、原則として利用者の負担はありません。
- ② 介護支援専門員が通常のサービス地域をこえる地域に訪問・出張する必要がある場合には、その旅費（実費）の支払いが必要となります。

9 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の終了でいったん終了することとなります。ただし、有効期間の満了7日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間まで、自動的に更新されます。

* サービス利用に当たっての禁止事項について

事業所や事業所職員に対して、以下のハラスメント行為を禁止といたします。

- ① 身体的暴力（たたく等）
- ② 精神的暴力（大声を発する、怒鳴る等）
- ③ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる、卑猥な言動等）
- ④ 嫌がらせ、誹謗中傷等の迷惑行為等

10 キャンセル料等

- (1) 利用者がこの居宅介護支援に係る訪問調査、居宅サービス契約の作成等のサービス提供をキャンセルし、又は中断する場合は、事前に次の連絡先（又は前記の介護支援専門員等の連絡先）までご連絡ください。

連絡先： 0564 - 57 - 1221

- (2) 居宅サービス計画の変更、事業者との連絡調整等について利用者が行った依頼等を取り消す場合も、速やかに上記の連絡先までご連絡ください。
- (3) 利用者は、1週間以上の予告期間があれば、契約全体を解約することもできます（契約書第9条）。
- (4) サービス提供のキャンセル又は契約の解約の場合にも、キャンセル料等は必要ありません。

11 身分証携行義務

介護支援専門員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

12 記録の整備

指定居宅介護支援事業者は、利用者に対する指定居宅介護支援の提供に関する記録を整備し、サービス提供を開始した日から5年間保存します。

1.3 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

1.4 高齢者虐待防止について

当事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（1）虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者 職・氏名（ 管理者・牧原康世 ）

（2）虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

（3）虐待防止のための指針の整備をしています。

（4）従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

15 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

16 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

17 サービスの苦情相談窓口

当社は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した居宅サービス計画に基づいて提供された居宅サービスに関する苦情の申し立てや相談があった場合は、速やかに対応を行います。

サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡下さい

- サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当社お客様相談コーナー	電話番号	0564-57-1221
	FAX 番号	0564-57-1220
	相談員	牧原 康世
	対応時間	9:00~17:30

- 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

岡崎市介護保険相談窓口	(0564) 23-6682
幸田町介護保険相談窓口	(0564) 63-5117
愛知県国民健康保険団体連合会（国保連）	TEL(052)971-4165
〒461-8532 名古屋市東区泉1丁目6-5	Fax(052)962-8870

18 要介護認定前に居宅介護支援の提供が行われる場合の特例事項の説明

利用者が要介護認定申請後、認定結果がでるまでの間、利用者自身の依頼に基づいて、介護保険による適切な介護サービスの提供を受けるために、暫定的な居宅サービス計画の作成によりサービス提供を行う際の説明を行います。

1 提供する居宅介護支援サービスについて

- ・利用者が要介護認定までに、居宅サービスの提供を希望される場合には、この契約の締結の日から速やかに居宅サービス計画を作成し、利用者にとって必要な居宅サービス提供のための支援を行います。

- ・居宅サービス計画の作成にあたっては、計画の内容が利用者の認定申請の結果を上回る過剰な居宅サービスを位置付けることのないよう配慮しながら計画の作成に努めます。

- ・作成した居宅サービス計画については、要介護認定後に利用者等の意向を踏まえ、適切な見直しを行います。

2 要介護認定後の契約の継続について

- ・要介護認定後、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。

このとき、利用者から当社に対してこの契約を解約する旨の申入れがあった場合には、契約は終了し、解約料はいただきません。

- ・また、利用者から解約の申入れがない場合には、契約は継続します。

3 注意事項

要介護認定の結果が不明なため、利用者は以下の点にご注意いただく必要があります。

(1) 要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、要介護認定前に提供された居宅サービスに関する利用料は、原則的に利用者にご負担いただくこととなります。

(2) 要介護認定の結果、認定前に提供されたサービスの内容が、認定後の区分支給限度額を上回った場合には、保険給付とならないサービスが生じる可能性があります。

この場合、保険給付されないサービスにかかる費用の全額を利用者においてご負担いただくこととなります。

19 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	有 ・ 無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

居宅介護支援の提供開始にあたり、利用者に対して本書面（及び付属別紙）に基づいて重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業者名 〒444-0815 岡崎市羽根町陣場 173

(医) 翔友会 さわやか介護支援センター

理事長 永坂佳規

説明者

印

(0564) 57-1221

私は、上記のとおり事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護支援の開始に同意しました。

住 所 岡崎市

氏 名 _____ 印

電話番号 () -

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が本人に代わり、上記署名を行いました。

私は、本人の契約意思を確認しました。

住 所 _____

氏 名 _____ 印

本人との関係 _____

電話番号 () -